METIERS à la une

NUMERO 59
Hiver 2011-12

Bonne année 2012

INTERNET
Stages gratuits

DOSSIER p.16 >19

Trucs et astuces pour conquérir de nouveaux clients

EN IMAGES
Lauriers de la Formation

Le magazine des entreprises artisanales de la Haute-Savoie

Chambres de Métiers et de l'Artisanat
Haute-Savoie

Professionnels, équipez-vous en toute confiance.

Vous désirez renouveler votre matériel, agrandir votre magasin ou mener à bien tout autre projet pour développer votre entreprise ? La Banque Populaire vous prête jusqu'à 30 000 €, sans qu'aucune caution personnelle ne vous soit demandée.
Alors, pour avoir l'esprit libre et l'envie d'entreprendre, prenez vite rendez-vous avec un Conseiller Banque Populaire !

* Sous certaines conditions.

Pour ces opérations, la SOCAMA bénéficie d'une garantie au titre du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation de la Communauté Européenne.

SOCAMA

BANQUE POPULAIRE DES ALPES

BANQUE POPULAIRE

Banque et populaire à la fois.

www.alpes.banquepopulaire.fr

Banque Populaire des Alpes - 2 avenue du Grésivaudan - 38700 CORENC - Siren 605 520 071 RCS GRENOBLE - Octobre 2008 - Photographe : Ian Abela/Visionairs in art - EURO RSCG C&O

Edito

Chers amis Artisans,

L'année 2011 vient de se terminer.
Année en demi-teinte en particulier pour le second semestre avec son cortège d'annonces inquiétantes.

Et pourtant !
Tous les indicateurs économiques concernant l'Artisanat Haut-Savoyard pour cette fin d'année sont globalement positifs. Le chiffre d'affaires, la demande, les effectifs et même la trésorerie semblent poursuivre leur redressement ; seul l'investissement reste frileux (données du 3ème trimestre).

Alors, pour cette nouvelle année 2012, soyons positifs, soyons conquérants.

Nous avons le savoir-faire, la puissance de travail et surtout la proximité de nos clients. Et lorsque nous ne savons plus faire seul, pensons réseau ! Réseau des Organisations Professionnelles, réseau de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.
La CMA 74, c'est près de 60 collaborateurs à votre service, c'est 35 élus, vos élus, artisans tout comme vous, qui s'investissent au quotidien pour gérer, anticiper les problèmes à venir.

Je vous engage à parcourir les pages suivantes où vous verrez comment nous pensons **pragmatique** !
En particulier au travers de la Conférence de l'apprentissage et son prochain salon Prep'A qui se déroulera le 26 janvier 2012 à la Roche Sur Foron.

Concret, avec l'action « AVISE » et son application de veille économique au service du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat de la région Rhône-Alpes.

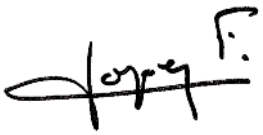
Efficace, avec la parution de l'offre de Formation 2012 qui j'en suis convaincu pourra vous apporter des solutions.

Malin, avec quelques idées pour séduire nos clients futurs ; malin toujours en participant à la Fête de l'Internet et en profitant de stages gratuits que votre CMA vous propose !

Responsable enfin, en pensant à faire affecter le montant de votre taxe d'apprentissage à un CFA local ou à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat qui la redistribuera en fonction des besoins.

Alors, amis Artisans, pour cette nouvelle année 2012, ensemble nous trouverons les solutions pour nous, pour nos enfants, pour nos entreprises.
Je vous souhaite de tout cœur une **bonne année 2012**.

Franck LOPEZ



Maître Artisan Maçon
Président
de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat
de la Haute-Savoie

Sommaire

FLASH INFOS p 4 à 6

VEILLE INFORMATIVE p 8 et 9
L'union fait la force

STAGES INTERNET GRATUITS p 11 à 14
Dans le cadre de la Fête de l'Internet

CREDIT D'IMPÔT FORMATION p 15

DOSSIER p 16 à 19
Trucs et astures pour conquérir de nouveaux clients

EN IMAGES p 20 et 21
Les Lauriers de la Formation

TAXE D'APPRENTISSAGE p 22
Pensez aux CFA du département

METIERS A LA UNE - N° 59 - hiver 2011-2012
Une publication de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie.

28 avenue de France - B.P. 2015 - 74011 ANNECY CEDEX - Tél. : 04 50 23 92 22 - Fax : 04 50 23 92 84
Service Communication - Tél. : 04 50 23 92 37 - www.cma-74.fr
Parution : 4 numéros par an - Tirage : 15 000 exemplaires - Impression : Imprimerie Champagnac
Directeur de la publication : Franck LOPEZ
Rédacteur en chef : Sylvain POULLET
Equipe de rédaction : Séverine PERRON, Francine CAZIN, Sandrine SONNERAT
Crédits photos : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie | Fotolia | Julien Gille Photo

Imprimé sur papier recyclé

Les récompenses de l'innovation

Artinov2011
Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie

La soirée de remise des prix du concours ARTINOV 2011 se déroulera jeudi 12 janvier 2012 à 18h30 à l'Espace Congrès de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie. Ce concours de l'innovation des entreprises artisanales mettra à l'honneur quatre lauréats dans les catégories : métier, haute technologie, procédé et produit.

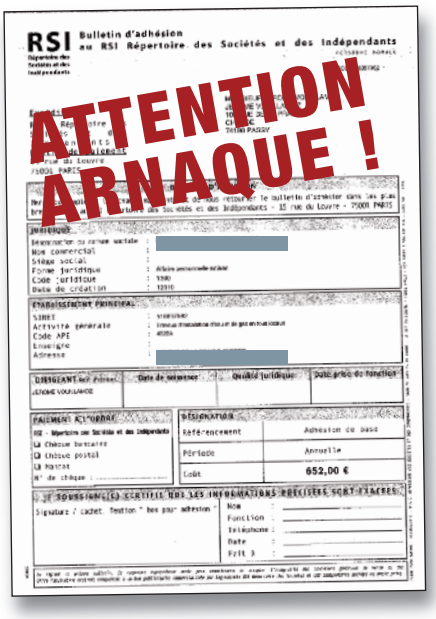
PRATIQUES FRAUDULEUSES

La vigilance reste de mise

Depuis plusieurs mois, des sociétés homonymes au Régime Social des Indépendants (RSI) émettent des bulletins d'adhésion pour une prestation de référencement.
Cette prestation est FACULTATIVE.

Le paiement demandé n'est absolument pas en relation avec la protection obligatoire des travailleurs indépendants.

Afin de s'assurer qu'il s'agit bien d'un appel à cotisation du RSI, nos ressortissants doivent vérifier 4 éléments :
- la présence de leur numéro de Sécurité Sociale sur le document qu'ils ont reçu. Dans le cas contraire, ce document ne provient pas du RSI ;



- la présence du logo suivant, qui est le seul officiel du Régime Social des Indépendants ;

RSI Régime Social des Indépendants

- l'absence de TVA sur le document qui leur a été adressé : les cotisations sociales n'étant pas soumises à la TVA, celle-ci n'apparaît pas dans les appels de cotisations adressés par le RSI à ses assurés ;
- l'absence de conditions générales de vente : les documents du RSI ne contiennent jamais de conditions générales de vente.

En règle générale, lorsque vous recevez de tels documents, nous vous conseillons de les lire attentivement et de vous méfier notamment des adresses d'entreprises situées à l'étranger, des boîtes postales et des enveloppes préimprimées pour la réponse.

Vous pouvez saisir la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) d'une plainte, soit sur la base de la publicité mensongère (si l'entreprise est située en France), soit dans le cadre de la coopération administrative internationale (si l'entreprise est domiciliée à l'étranger).

Dans le doute, n'hésitez pas à contacter votre CMA au 04 50 23 92 22.

ESCROQUERIE LITUANIENNE

Depuis quelques semaines, les entreprises francaises de la filiere bois sont démarchées par une entreprise lituanienne qui leur adresse des échantillons de granulés de bois par voie postale.
Le colis, très bien présenté, pèse environ 500 grammes et comporte des granulés de bois d'excellente composition.
Mais, lorsque l'entreprise francaise décide de passer commande, elle doit alors régler l'intégralité de la commande avant son départ de Lituanie, soit environ la somme de 2500 à 3000 euros.
Or, une fois le virement bancaire effectué de France vers la Lituanie, la commande n'est jamais livrée et le fournisseur lituanien disparait et ne répond plus aux appels.

C'est environ 60 à 100 colis d'échantillons qui sont distribués chaque jour en France et autant de victimes potentielles pour les entreprises francaises distribuant des granulés de bois.

Voici le nom de cette entreprise lituanienne :
ENERGETIKOS GRANULIU GRUPR
Savanoriu PR 178
01001 VILNIUS

Le catalogue 2012 des formations est paru

form A
Formations pour les Entreprises Artisanales
Ensemble, trouvons et sélectionnons les clefs de votre formation...
Edition 2012
Accélérateur de développement

Distribué avec ce magazine, il vous permet de découvrir l'offre de formation en 2012 de votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat.

Quels avantages ?
Des formations adaptées aux entreprises de petite taille.
Des locaux et du matériel adaptés.
Des méthodes et des thèmes novateurs.
Des intervenants professionnels et experts dans leurs domaines.
La possibilité d'organiser des stages sur mesure et/ou d'être accompagné individuellement.

APPRENTISSAGE

De nouvelles mesures sur les rails

Avec la loi Cherpion du 28 juillet 2011, un ensemble de mesures va favoriser le développement de l'apprentissage ainsi que la sécurisation des parcours professionnels.

Première mesure assez symbolique, chaque apprenti disposera d'une carte d'étudiant des métiers. Elle permettra de bénéficier d'avantages et de réductions tarifaires identiques à ceux dont bénéficient les étudiants de l'enseignement supérieur.
Parmi les autres dispositions, on relève :

- l'assouplissement du DIMA (Dispositif d'Initiation aux Métiers par Alternance) plus uniquement réservé aux jeunes de 15 ans, mais accessible dès l'âge de 14 ans ; toujours sous statut scolaire, les jeunes suivent un parcours de découverte des métiers ;
- l'ouverture de l'apprentissage aux entreprises d'intérim et aux emplois saisonniers ;
- la possibilité pour l'entreprise qui a signé un contrat d'apprentissage de 3 ans pour former un jeune au BAC PRO, de revoir ce contrat à la fin de la première année et d'opter pour un CAP en 2 ans ;
- la possibilité pour un candidat apprenti qui ne trouve pas d'employeur de démarrer sa formation sous statut de stagiaire de la formation professionnelle en alternant cours au CFA et stages en entreprise.

Le réseau des métiers est en attente des projets d'application pour mettre en oeuvre l'ensemble de ces mesures.

NOUVEAU SALON

Prép'Arez votre avenir avec PREP'A

Une première en Haute-Savoie : PREP'A, le premier salon de l'apprentissage et de l'alternance se déroulera jeudi 26 janvier 2012 à ROCHEXPO à la Roche-sur-Foron.

Construit autour de 9 îlots et d'un espace Info-Doc, ce lieu de découverte des métiers par l'apprentissage et l'alternance accueillera 2 000 visiteurs, principalement des jeunes de 15 à 25 ans.
Une conférence sur les atouts de l'apprentissage, donnée par Philippe MEIRIEU, vice-président de la Région Rhône-Alpes, délégué à la formation tout au long de la vie, sera programmée à 18h.

PREP'A
LE SALON DE L'APPRENTISSAGE ET DE L'ALTERNANCE EN HAUTE-SAVOIE

Plus d'infos sur www.apprentissage74.fr

PARTENARIAT

Remise de maillots

Il y a un an, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie et le comité de Haute-Savoie de Handball ont convenu de la mise en place d'un partenariat. Une collaboration qui a permis de remettre le 18 décembre dernier à Bonneville des jeux de maillots à quatre clubs de hand ayant misé sur la formation des jeunes joueurs, arbitres ou dirigeants : Thonon, Sillingy (Mandallaz), Pays Rochois et Cluses.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat partage cet effort de la formation des jeunes avec notamment une de ses actions axée sur la promotion de la formation par l'apprentissage. La transmission du savoir-faire, cela fait partie de l'ADN de l'Artisanat.
De plus, au niveau national depuis 2005,

l'Artisanat est le premier partenaire de la Fédération Française de Handball. C'est donc tout naturellement que la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie apporte son soutien au Handball haut-savoyard.

SONDAGE

La confiance en l'avenir

Une étude réalisée à l'occasion des "Prix Stars & Métiers 2011" dévoile que plus de 2/3 des artisans sont confiants dans l'activité de leur entreprise.

Alors que la morosité bat son plein dans un contexte économique difficile, cette enquête vient apporter un éclairage positif sur le monde de l'artisanat. L'étude "Prix Stars & Métiers 2011" des Banques Populaires et de l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat réalisée par OpinionWay dévoile notamment que près de 9 artisans sur 10 comptent maintenir l'emploi de leur salarié dans les 12 prochains mois.

En ce qui concerne l'enseignement : pour plus de 4 artisans sur 5, le système scolaire ne valorise pas suffisamment les métiers de l'artisanat.

Pour près d'un sur deux, il est très difficile de trouver une personne suffisamment qualifiée. En revanche, dans leur très grande majorité (95 %), ils estiment que l'apprentissage est le meilleur moyen d'apprendre un métier et de trouver un emploi.

La qualité de l'accompagnement, un atout majeur

Selon l'étude, les facteurs de réussite pour créer son entreprise sont à 69 % l'accompagnement pendant les premières années, suivis de la formation à la création et à la gestion d'entreprise à 60 %, associés à la motivation à 69 % et au savoir-faire à 67 %.
Pour les artisans, les Chambres de Métiers et de l'Artisanat sont les premiers acteurs à devoir encourager l'esprit d'entreprise à 80 % et les banques à 64 %.

Les Prix Stars & Métiers, organisés par les Banques Populaires et les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, ont été décernés le 13 décembre dernier. Ils ont pour vocation de rappeler "l'excellence de ces chefs d'entreprises artisanales dans l'innovation, la dynamique commerciale et celle de leurs ressources humaines".

LOWE STRATÉUS – Crédit photo : Thibault Breton

VOUS AVEZ LE SAVOIR-FAIRE, VOILA DE QUOI LE FAIRE SAVOIR.

Commandez gratuitement votre kit sur artisanat.info/kit

Affichettes

Adhésifs

90% des français ont une image positive de l'Artisanat, Première entreprise de France*. Une marque porteuse de valeurs comme le savoir-faire, l'inventivité, la qualité ou encore la proximité. Affichez désormais les couleurs de l'Artisanat dans vos locaux ou sur vos véhicules et mettez ce capital sympathie au service de votre activité.

*Source : LH2 JUIN 2010

www.artisanat.info/kit

l'Artisanat
Fonds national de promotion & de communication de l'Artisanat

Veille économique

Le réseau des CMA Rhône-Alp l'avenir de nos entreprises

Dans un contexte économique mondialisé et très concurrentiel, anticiper les évolutions de son secteur, comprendre son environnement, adapter son offre, innover sont désormais indispensables pour répondre aux nouvelles exigences des clients et investir de nouveaux marchés.
Une entreprise doit pouvoir prendre des décisions de manière avisée.

Convaincu que la veille et la prospective sont des leviers de croissance et d'emploi pour nos entreprises, le réseau des CMA Rhône-Alpes propose des outils de veille simples et pratiques. Objectif : permettre aux entreprises d'anticiper et de prendre les bonnes décisions.

Les TPE/PME ont peu de moyens et de temps à mobiliser pour surveiller leur environnement.
Sélectionner et diffuser une information à valeur ajoutée pour ces dirigeants, sur les marchés, la réglementation, l'environnement économique, les avancées technologiques : c'est notre métier.

AVISE, un projet de veille économique des CMA de Rhône-Alpes

Le projet Avisé (Agir par la Veille et l'Information Stratégique et Economique) s'inscrit dans la démarche de mutualisation du réseau des CMA de Rhône-Alpes. Avec une expérience de 10 ans dans le domaine de la veille économique, la CMA 74 intervient comme animateur de ce projet, proposant les outils et les méthodologies nécessaires au partage d'informations stratégiques et économiques.

Avisé

En collectant, analysant et diffusant des informations à caractère anticipatif et stratégique sur les secteurs, l'économie et le développement d'entreprise, ce projet va construire des outils indispensables d'aide à la décision pour les chefs d'entreprise, les élus et les techniciens des CMA.

En fonctionnant en réseau, chaque CMA bénéficiera des connaissances et des expertises issues de la spécialisation de ses pairs, renforçant sa présence et son action locale auprès des acteurs économiques, tout en ayant une stratégie globale.

Des informations d'anticipation pour accompagner le changement des entreprises artisanales

Ce projet vise à fournir :

- une information économique fiable et actualisée sur :
  - l'environnement socio-économique (conjoncture, emploi, politique économique…),
  - l'évolution des secteurs d'activité (bâtiment, alimentaire, services, fabrication) et les tendances impactant l'offre des entreprises artisanales,
  - les thématiques liées à nos métiers d'accompagnement de l'entreprise artisanale (formation, apprentissage, législation…).
- Des indicateurs et des analyses économiques pour l'aide à la décision et l'orientation des politiques de développement économique en faveur de l'artisanat.

pes se mobilise pour préparer

Des informations sectorielles pour les entreprises artisanales sur les filières stratégiques en Rhône-Alpes, leur permettant d'anticiper et d'adapter leur offre en fonction de l'évolution des besoins.

Avec Internet, l'information stratégique est très facilement accessible

Le portail de veille Tendances Avisé est en ligne : ce site Internet de veille économique, sectorielle et thématique s'adresse à la fois aux entreprises et au réseau des CMA.
Il propose des informations mises à jour en temps réel à partir des meilleures sources traitant du sujet.

www.netvibes.com/tendances_avise (accès gratuit)

Le Portail Tendances Avisé en 3 clics :

- De l'actualité sur votre secteur et votre domaine d'activité mise à jour quotidiennement.
- Des informations sur la création et le développement de l'entreprise, des adresses indispensables.
- Une navigation simple, pratique et efficace. En 5 minutes par jour, vous avez une vision d'ensemble des infos vous concernant.

Retrouvez également sur **cma-74.fr** toutes les actualités économiques analysées : TVA, emploi, conjoncture, statut juridique, financements, ...

CONTACT
Réseau AVISÉ
Tél. : 04 50 23 92 33
reseau.avise@cma-74.fr

Mutuelle existence

Notre métier :
vous accompagner dans la vie professionnelle

Mutuelle Existence participe activement à vos côtés à la construction d'une protection sociale performante reposant sur :

- **Un interlocuteur unique** pour la santé, la prévoyance, l'épargne et la retraite, avec des **solutions novatrices et efficaces**.
- Une gamme complète de **garanties adaptées** à l'évolution des **besoins** de votre entreprise.
- Un partenariat qui s'inscrit dans la durée.
- Des **experts** à l'écoute de **vos besoins**.
- **Santé** : remboursements de vos soins médicaux.
- **Prévoyance** : maintien du revenu, protection de votre famille.
- **Epargne-Retraite** : constituez vos revenus futurs.

Pour votre protection sociale, agissons ensemble !
Contactez-nous au 04 50 23 88 30

Siège social : 60 rue Domer - 69007 LYON - www.mutuelle-existence.fr

RSI Régime Social des Indépendants ma santé, ma retraite

30 avenue de France
74945 Annecy-le-Vieux Cedex

Annecy • Annemasse • Cluses • Sallanches • Seynod • Thonon-les-Bains

Harmonie Mutuelles

Mutuelle Existence fait partie de l'Union Harmonie Mutuelles

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité RNM n° 776 531 667 - APE 651.2Z

Stages gratuits

Stages gratuits

GOOGLE : une plateforme d'outils simples, pratiques et gratuits

Se perfectionner sur GOOGLE.
Choisir et utiliser les applications pour une utilisation concrète en entreprise.
Gagner du temps.

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : lundi 19 mars

Vendre sur Internet

Intégrer Internet à la démarche commerciale globale de son entreprise.
Comment trouver et être trouvé sur les sites de vente en ligne.
Aborder tous les aspects du paiement en ligne : risques et sécurité.

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : mardi 20 mars

Maîtriser Internet : recherches, messagerie

Les services d'Internet : les différents navigateurs, gérer sa messagerie (Outlook et les autres), Web, téléchargement, forum de discussion, logiciels indispensables.
Le point sur les dernières nouveautés.

Durée : 1 jour + 1 j de suivi
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : les mardis 20 mars et 3 avril

Economiser du temps et de l'argent avec INTERNET

Acheter le moins cher possible.
Télécharger des logiciels gratuits pour : retoucher des images, téléphoner gratuitement, faire des courriers et des tableaux, nettoyer et protéger son PC.
Choix des logiciels.

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : mercredi 21 mars

Réseaux sociaux (facebook, ...)

Tout connaître des réseaux sociaux personnels et professionnels :
leurs avantages et leurs inconvénients !

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : Lundi 26 mars

Stages gratuits

2012 Fête de l'Internet

Les téléclarations : de nouvelles obligations !

NOUVEAU

Soyez au fait des nouvelles obligations fiscales en vigueur depuis le 1er octobre 2011 !

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : lundi 26 mars

Mettre en place une veille Internet efficace avec un petit budget

Comprendre les enjeux et l'utilité de la veille dans l'entreprise artisanale : surveiller ses concurrents, détecter des opportunités de marché, ...

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : mardi 27 mars

Sauvegarder vos données informatiques avant qu'il ne soit trop tard !

A l'aide de 2 logiciels gratuits, sauvegarder vos données informatiques (récupérer vos fichiers supprimés par erreur, oubli d'un mot de passe...).

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : mardi 27 mars

Personnaliser Outlook

NOUVEAU

Outil d'organisation et de communication.
Gagnez du temps avec Outlook ! Gérer, planifier, organiser.

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : mercredi 28 mars

Exploiter au mieux les sites comparatifs

NOUVEAU

Pour choisir avant d'acheter, disposer d'avis, de guides comparatifs d'achats, ...

Durée : 1 jour
Lieu : CMA 74 à ANNECY
Date : jeudi 29 mars

Dans le cadre de la Fête de l'Internet
STAGES GRATUITS
POUR LE PUBLIC NON SALARIE

CONTACT : 04 50 23 14 71
formation@cma-74.fr

Définitions

Lexique Internet pour débutants

Voici quelques définitions des principaux termes utilisés sur Internet.

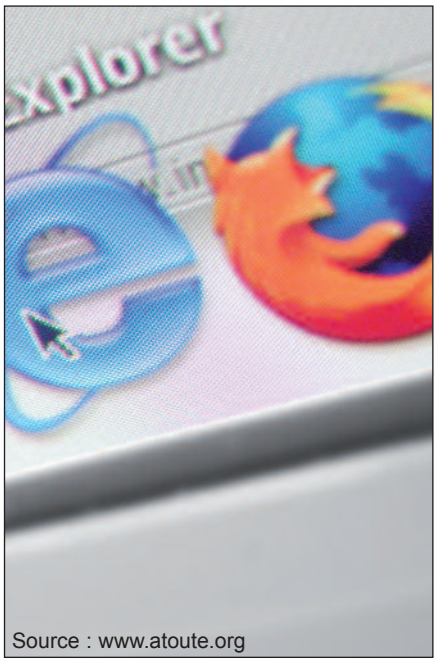
@
Arobase, le caractère qui symbolise Internet. Se prononce "chez" ou "at" (prononcer ate).

Acrobat
Format de fichiers de la marque Adobe. Il permet de présenter des documents dans un format qui sera reconnu par tous les ordinateurs disposant du programme gratuit Acrobat Reader. Contrairement à d'autres programmes comme les traitements de texte, la mise en page ne subira aucune déformation liée à l'ordinateur qui en effectue la lecture. Le nom des documents au format acrobat se terminent par «.pdf».

Browser
Logiciel utilisé pour naviguer dans le Web (en français : navigateur, butineur ou fureteur).

Cheval de Troie
En anglais " trojan horse ".
Variété de virus qui a pour fonction de s'introduire dans votre ordinateur pour faciliter la prise en main de celui-ci par un tiers malintentionné lorsque vous êtes connecté à Internet.

Cookie
Suite de caractères émise par certains sites Web et qui est stockée sur votre disque dur. Lors des connexions ultérieures, votre ordinateur renverra son cookie au site Web qui pourra alors l'identifier de manière formelle et retrouver des données que vous avez précédemment entrées. Les cookies ne sont lisibles que par le site Web qui les a émis et ne peuvent contenir que les données



Source : www.atoute.org

que l'utilisateur a volontairement transmises au site, ou qui peuvent être extraites lors de la connexion (adresse IP d'origine, etc). Ils ne peuvent ni lire le contenu du disque ni contenir un programme exécutable. Vous pouvez configurer votre navigateur pour refuser les cookies, mais vous perdrez de l'ergonomie (par exemple, la mémorisation de vos préférences).

FAQ
Frequently Asked Questions (questions les plus souvent posées) ou Foire Aux Questions en français. C'est une rubrique fréquente sur les sites Web. Ce moyen pratique de compiler des questions fréquentes s'est imposé sur Internet.

Freeware
Contraction de " Free softWare ". Logiciel gratuit ou graticiel. L'auteur vous autorise à utiliser son programme gratuitement. Toutefois il en conserve la propriété intellectuelle : il n'est donc pas possible de modifier un freeware.

FTP
File Transfert Protocol.
Protocole utilisé pour le transfert de fichiers sur Internet. Désigne également le programme de transfert de fichiers qui utilise ce protocole.

Login
Le login est le nom qui permet d'identifier un utilisateur qui se connecte sur un ordinateur ou sur un site Web. Il s'agit souvent d'un mélange du prénom et du nom. Il est associé à un mot de passe.

Newbie
Terme anglais mi affectueux, mi méprisant qui désigne un nouveau venu inexpérimenté, un bleu sur le réseau.

FORMATION BUREAUTIQUE COMPLETE - 12 JOURS
A raison d'1 jour de formation par semaine, vous vous formez à l'utilisation de l'outil informatique et vous repartez avec votre ORDINATEUR PORTABLE OFFERT !

Crédit d'impôt formation

Se former, ça paie à la fin !

Afin d'encourager les dirigeants d'entreprises à se former, il existe un crédit d'impôt formation permettant de déduire les sommes engagées au service du développement des compétences.

N'hésitez plus à vous former, votre entreprise bénéficie d'un avantage fiscal !

Le principe de la mesure

L'entreprise bénéficie d'un crédit d'impôt au titre des dépenses de formation engagées au profit de son/ses dirigeants : entrepreneur individuel, gérant de société, président, directeur général, administrateur ou membre de sociétés par actions.

Qui est concerné ?

Toute entreprise peut en bénéficier, quelles que soient son activité (commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) et sa forme juridique (entreprise individuelle ou société), dès lors qu'elle est imposée selon un régime réel.
Les entreprises individuelles placées sous le régime fiscal de la micro-entreprise sont exclues.

Pour quelles dépenses ?

La mesure concerne les dépenses de formation engagées sur les exercices clos à compter du 26 août 2006.
Sont concernées les dépenses entrant dans le champ de la formation professionnelle continue.

Le crédit d'impôt

Le montant du crédit d'impôt est égal au nombre d'heures effectives de formation (limité à 40 par année civile) x Smic horaire.

Comment en bénéficier ?

Une déclaration spéciale (n° 2079-FCE-SD) doit être jointe à la déclaration annuelle de résultat déposée par l'entreprise. Cette déclaration est disponible sur le site Web : www.impots.gouv.fr

:: Exemple ::

Monsieur Pixel est concepteur de sites Web pour les jeunes entreprises.
Il exerce son activité en entreprise individuelle. Après plusieurs mois d'activité, Monsieur Pixel l'a bien compris : en solo, il faut réunir plusieurs compétences à la fois. Il a donc suivi au mois d'avril 2011 une formation en gestion d'entreprise d'une durée de 5 jours (soit 35 heures) qui lui a coûté 1 300 euros.
Grâce à cette mesure, Monsieur Pixel pourra bénéficier d'une économie d'impôt de 310 euros environ (35 x 8,86 euros) dès 2012 (revenus déclarés au titre de 2011), pour compenser une partie de la perte de revenus due au temps consacré à sa formation.

La salle de formation informatique «Artisanautes» de la CMA 74

EXCLUSIF
A NE PAS MANQUER !

:: STAGE ACCESS
Apprendre à créer des bases de données clients, fournisseurs, ... Créer des écrans de saisie (formulaires), interroger la base (requêtes) et imprimer (états).

4 jours : les jeudis 2, 9 février, 1er et 8 mars 2012

CONTACT : 04 50 23 14 71

L'unique stage ACCESS en 2012 !

Trucs et astuces pour conquérir de nouveaux clients

La conquête de nouveaux clients et la fidélisation doivent être une des priorités de l'entreprise artisanale. La segmentation du marché est la clé de réussite de toute action de promotion et de développement. Une analyse pertinente de votre clientèle doit en tout premier lieu permettre de repérer une typologie d'acheteurs : ce seront vos cibles.
Pour conquérir de nouveaux clients, il faut d'abord identifier votre clientèle actuelle puis définir un axe stratégique de développement : qui seront vos futurs clients ? Que font-ils ? Font-ils partie de votre zone de chalandise ?
Avant de lancer toute opération de séduction, vous devrez concevoir et formaliser une offre différenciée destinée à des cibles de clientèle précises. Enfin, vous réaliserez votre plan d'action commercial en définissant les axes, les outils et surtout le budget afférent à chaque outil.

Le mailing : votre principal outil

Le marketing direct repose essentiellement sur l'utilisation du mailing (prospection postale…) et du contact par téléphone, sur la base de fichiers que vous pouvez acheter (à la CMA 74 ou à La Poste, par exemple). Choisissez le mailing-lettre, l'e-mailing ou le fax-mailing. Aucun de ces outils ne peut être envisagé sans avoir prévu de façon très claire la méthode de relance qui lui sera associée.
Envoyer une offre ou une publicité adressée nécessite un contact personnalisé par la suite, sous peine d'échec douloureux. Avantage : l'utilisation de ces outils est facilement chiffrable. Commencez donc par définir votre budget, puis sélectionnez un fichier correspondant à votre cible, ou votre propre fichier clients. Ensuite, vous pourrez rédiger ou plutôt faire réaliser le mailing par un spécialiste. Quant à l'envoi, ce peut être vous si les quantités à expédier sont raisonnables ou un professionnel qui, dans de nombreux cas, se révélera non seulement plus efficace mais aussi moins cher et vous laissera la disponibilité pour développer la partie relance et suivi de l'opération.

Trouvez un prétexte !

Le lancement d'un nouveau produit ou d'un nouveau service est le prétexte idéal pour se présenter à un nouveau client. Optez pour la différenciation et misez sur vos points forts (qualité, rapidité, notoriété, …). Un petit service ajouté peu coûteux suffit parfois à attirer des clients nouveaux.

Utilisez les vecteurs de l'identité de l'entreprise

Votre papier à lettres, vos cartes de visite, vos véhicules et votre vitrine sont des vecteurs d'image du quotidien de l'entreprise. Optez pour une charte graphique simple et déclinable répondant aux codes de votre secteur d'activité.

Développez vos propres outils d'aide à la vente

Bâtissez votre propre argumentaire de vente que vous pourrez appuyer d'une documentation ou d'un catalogue de qualité. Le fichier clientèle vous aidera à relancer vos prospects par téléphone, à réaliser de nouvelles actions commerciales ciblées. Il devra être compréhensible et utilisable par vos collaborateurs.

Offrez un cadeau d'entreprise

Les petits objets qui feront penser à l'entreprise peuvent être remis lors d'un rendez-vous, d'une première commande ou sur un salon. Un cadeau plus conséquent peut être offert aux clients les plus importants. Il devra répondre à trois critères : faire plaisir évidemment, nouer des liens avec le client et s'inscrire dans la durée (éviter les objets qui ne durent que quelques heures).

Beau, utile et drôle, le cadeau doit toucher celui qui le reçoit. Certains objets ne sont plus au goût du jour (alccols, briquets…) et diffusent une image plutôt désuète alors que ceux ayant trait aux nouvelles technologies (clés USB, …) et au sport promettent une image positive à votre entreprise.

Osez les relations publiques

Une invitation à déjeuner, une inauguration, une journée «Portes Ouvertes» ou encore la participation à des événements (compétition sportive, jeux, prix, ...) sont autant d'occasions d'occuper le terrain et d'exister.
Ralliez votre entreprise à des évènements existants ou créez un prétexte de communication (l'anniversaire de l'entreprise par exemple).

Internet : une présence obligatoire

Avant de partir à la conquête de nouveaux clients sur la toile, définissez votre stratégie, anticipez les afflux éventuels de contacts, de commandes, ...

Le marketing sur Internet développe une batterie d'outils des plus prometteurs. De la campagne d'e-mailings aux outils les plus sophistiqués de tracking et de profiling, la panoplie interactive s'étoffe. Elle permet de cerner les attentes de tout nouveau visiteur qui pointe son nez sur le web, et de lui retourner un message personnalisé pour le faire basculer du statut de prospect à celui de client.

Aujourd'hui, quelle que soit votre activité, vous avez plutôt intérêt à exister et à mettre en avant vos atouts sur internet.
Si vous parlez une langue étrangère, faites le savoir.
Vous retiendrez d'autant plus facilement l'intérêt d'un étranger qui organise un mariage dans votre région, restaure une habitation ou encore planifie ses séances de manucure avant les vacances. Et puis, n'oubliez pas que vos jeunes voisins, qui ne vous connaissent peut-être pas encore, pourraient être fort surpris de la qualité de vos prestations illustrées à l'aide de photos en ligne.
Une seule contrainte : le suivi régulier des demandes de devis ou contacts pris en ligne.

La publicité mais sans vous ruiner

Presse, magazines spécialisés, annuaires professionnels et de clubs permettent de développer une image dans la durée. Les annonces presse avec bons à découper sont les outils de marketing direct les plus appropriés à une clientèle diffuse. Choisissez des titres adaptés à la cible et un texte cohérent avec le produit ou l'entreprise. Prévoyez un matériel documentaire en quantité suffisante dans l'hypothèse où cette campagne de communication susciterait la demande.
Avantage : cette technique permet de se créer un fichier de clients.

Chouchoutez la clientèle locale

Elle est localisée dans une zone géographique bien délimitée : votre zone de chalandise. Pensez à vous démarquer de la concurrence par des actions commerciales originales. N'hésitez pas à créer des événements dans la rue ou ailleurs. Même sur une base géographique limitée, le marketing de proximité est efficace et crée de la notoriété.

Faites venir les prospects par une publicité très locale, une recherche très ciblée, une promotion très personnalisée : si l'entreprise est située dans une petite zone de type quartier et si le public est indifférencié, la diffusion de dépliants et de tracts est un moyen non coûteux de couvrir la cible.
Toutefois, si la clientèle est limitée à une population bien ciblée, par exemple, les automobilistes, il est possible d'utiliser la technique des tracts au feu rouge ou sur le pare-brise.
Si la clientèle se situe dans les hauts revenus, il sera préférable de lui adresser un mailing comprenant une lettre personnalisée et une offre spéciale. Enfin, si la localisation est plus vaste (agglomération, département) des moyens plus classiques peuvent être employés : presse quotidienne régionale, radios locales (surtout si la cible est jeune), journaux gratuits.

Soyez présents sur les foires et les salons

Ils permettent d'entrer en contact direct avec les clients et de se créer un fichier d'acheteurs potentiels.

Créez un discours argumenté et séduisant

Formez vos collaborateurs au discours de l'entreprise. Remettez à chacun une fiche faisant état des points forts de l'entreprise, informez les des axes de développement de l'entreprise. Ne lancez jamais une opération commerciale sans en tester les effets sur eux, sans les informer d'un choix ou d'un virage stratégique.

Pensez à les récompenser lorsqu'ils vous présentent un prospect recruté par leurs soins. Ne perdez pas de vue qu'ils contribuent chaque jour à la diffusion de l'image et de l'offre commerciale de l'entreprise.

Tous mes vœux...

La carte de vœux est un bon prétexte pour vous rappeler à la mémoire de vos prospects ou clients habituels. Ce peut-être l'occasion de faire connaître un service, une offre nouvelle…

Existez !

Soignez la signalisation de votre entreprise : enseignes, drapeaux, caissons lumineux, totems, marquages au sol, signalétiques, vitrines… Une vitrine "tournante", certains utilisent des expositions d'art, est un bon moyen d'attirer l'œil.

Rayonnez : sponsoring et mécénat

Souvenez-vous : le sponsoring trouve sa motivation dans le développement commercial, son objectif est de créer un lien entre l'entreprise et un événement et ses retombées sont à espérer à court et moyen terme. Il touche essentiellement le sport. Le mécénat trouve sa motivation dans l'action sociale et son objectif passe par la recherche d'une identité. Il touche des activités dites "nobles" (culturelles, humanitaires…) et ses retombées se font sentir à plus long terme.
Les applications locales du sponsoring et du mécénat prennent la forme d'achat ou fournitures de textiles, banderoles, panneaux, achats d'espace…mais aussi de mise à disposition de matériel, de soutien logistique…

Fidélisez grâce aux cartes

Evitez surtout de créer une carte pour conquérir de nouveaux clients. Une carte de fidélité ne sert pas à conquérir, mais à fidéliser. N'associez pas une carte à un produit ou à un service de médiocre qualité.
Votre professionnalisme est le premier gage de fidélité de votre clientèle. Rendez votre carte facile à utiliser. Et si, comme certains artisans astucieux, vous gériez les cartes de fidélité vous-même avec le fichier client ? Gardez à l'esprit que le client doit voir sa fidélité récompensée au bout de trois ou quatre achats et que pour rétrocéder de l'argent au client sous forme de réductions, avantages, remises, encore faut-il en gagner...
Enfin, ne diffusez pas votre carte tous azimuts. Là aussi, la loi des rendements décroissants s'applique !
Plus une carte se diffuse, moins elle a d'impact... Vous devez diffuser votre carte de fidélité auprès de clients qui peuvent encore consommer davantage.

Enfin, rappelons encore que le niveau de qualité des supports de communication utilisés est déterminant pour la réussite de ces actions. Il ne faut donc pas hésiter à s'entourer de professionnels qui font profiter de leur expertise pour concevoir des dépliants, rédiger des lettres, des coupons-réponses…
Il faut en effet reconnaître qu'il est difficile de tout maîtriser et d'être à la fois un bon stratège, un rédacteur de talent, un concepteur créatif et un spécialiste du traitement informatique des fichiers !

Pensez également aux stages de formation proposés par votre CMA !

Communication, Internet, Commercial,...

CONTACT
Tél. : 04 50 23 14 71
formation@cma-74.fr

Des Lauriers tout frais !

La neuvième cérémonie des « Lauriers de la Formation » s'est déroulée mercredi 14 décembre 2011 à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie à Annecy.

Cette soirée, axée uniquement sur les formations diplômantes, a permis de remettre les diplômes de l'Artisanat aux personnes titulaires du Brevet de Maîtrise, de l'ADEA (Assistant du Dirigeant de l'Entreprise Artisanale), du BTM Pâtissier (Brevet Technique des Métiers) et du CTM Ramoneur (Certificat Technique des Métiers).

Cette année encore, l'évènement a été organisé en partenariat avec la Caisse d'Epargne Rhône Alpes et MAAF assurances.

Les diplômées du Brevet de Maîtrise Coiffure entourées des formatrices, de M. Garçon, président du CFA de la Coiffure et de Mme Garde, présidente de la Fédération Nationale de la Coiffure Haute-Savoie et membre du Bureau de la CMA 74

La promotion ADEA avec, à droite, Mme Chardon, membre du Bureau de la CMA 74

Lauriers de la Formation

Tous les lauréats 2011 avec l'équipe de formation de la CMA 74

Les diplômés du BTM Pâtissier entourés des formateurs et de Franck Lopez, président de la CMA 74

L'équipe des formateurs du CTM Ramoneur

Les Lauriers de la Formation sont organisés en partenariat avec :

MAAF ASSURANCES

CAISSE D'EPARGNE RHÔNE ALPES

FORMATION

Taxe d'apprentissage : pour financer la formation de vos futurs salariés

Cette année, 1545 nouveaux contrats d'apprentissage étaient signés début décembre 2011. Dans certains métiers, les besoins existent mais les places en Centres de Formation d'Apprentis manquent. Il faut donc soutenir financièrement le réseau des CFA dans sa mission de formation.

D'ici le 29 février prochain, les entreprises ayant employé des salariés en 2011 devront obligatoirement s'acquitter de la taxe d'apprentissage auprès d'un collecteur. Cette taxe, calculée sur les salaires, est destinée au financement des établissements d'enseignement professionnel.

La taxe d'apprentissage : le seul impôt dont vous pouvez choisir les bénéficiaires.

Soutenez les établissements de formation professionnelle !

Vous souhaitez que la taxe versée serve au mieux les intérêts de votre entreprise et de votre secteur d'activité ?
Alors, contactez-nous !

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Savoie, délégataire de la collecte pour la 9ème année sur son territoire, perçoit la taxe apprentissage au même titre que d'autres collecteurs du département.
Au terme de cette collecte, La Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat Rhône-Alpes, organisme collecteur-répartiteur habilité, se chargera de répartir les fonds collectés en respectant scrupuleusement vos choix d'affectation.

Choisir votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat comme organisme collecteur de votre taxe d'apprentissage, c'est participer au développement de l'apprentissage en Haute-Savoie et garantir la formation de vos futurs salariés.

LE DUT DE L'ARTISANAT

Avec la mise en place en 2007 et le succès du DUT QLIO option Gestion Appliquée aux Métiers de l'Artisanat, il est important de pouvoir assurer financièrement ce type de formation Bac + 2.
Pensez-y lors du réglement de votre taxe d'apprentissage !

MODE D'EMPLOI

Un bordereau vous sera adressé avant la fin du mois de janvier.

Vous êtes un adepte du Web ? Rendez-vous sur www.cma-74.fr et laissez-vous guider :
> Saisissez directement votre bordereau en ligne en toute sécurité ; l'édition de votre saisie se fait chez vous via « Web Taxe ».
> Envoyez le bordereau (accompagné de votre règlement) par voie postale après l'avoir édité et signé.

CONTACT
Cécile POULOUIN
Tél. : 04 50 23 92 38
cecile.poulouin@cma-74.fr

ROCHEXPO - HALL A'
LA ROCHE-SUR-FORON

PREP'A

LE SALON

DE L'**APPRENTISSAGE**
ET DE L'**ALTERNANCE**
EN HAUTE-SAVOIE

JEUDI 26 JANVIER 2012

DE 8H30 À 19H30 – ENTRÉE LIBRE

- **9 ÎLOTS MÉTIERS**
  Bâtiment, métiers de bouche, automobile, environnement, coiffure et esthétique, santé, industrie, commerce, tourisme...
- **TOUTES LES FORMATIONS PAR ALTERNANCE**

PRÉPAREZ VOTRE AVENIR !

CONFÉRENCE

LES ATOUTS DE L'APPRENTISSAGE

À 18 h avec Philippe MEIRIEU
Vice Président délégué à la formation tout au long de la vie
Conseil Régional Rhône-Alpes - Professeur à l'université LUMIÈRE Lyon 2

www.apprentissage74.fr

VOUS AVEZ L'AMBITION D'ENTREPRENDRE. NOUS AVONS CELLE DE VOUS ACCOMPAGNER.

Accompagner durablement les projets
des Rhônalpins, c'est notre ambition
de grande banque régionale.
Aider les entrepreneurs à créer ou à reprendre
une entreprise, soutenir les professionnels
dans leur développement, c'est notre expertise.
Nous le prouvons aujourd'hui
et nous le prouverons demain.
Alors, n'entreprenez rien sans nous consulter !

www.caisse-epargne.fr

CAISSE D'EPARGNE
RHÔNE ALPES

L'EXPERTISE PRO
EN RHÔNE-ALPES

Professions libérales Artisans Commerçants Petites entreprises Auto-entrepreneurs

Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes – 384 006 029 RCS Lyon.